



**TETÁ VIRU
MOHENDAPY
MOTENONDEHA**
MINISTERIO DE
HACIENDA



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL
Jajapo ñande raperá ko'ága guive
construyendo el futuro hoy

SUBSECRETARIA DE ESTADO DE TRIBUTACIÓN

INFORME POA 2016

INFORME ANALÍTICO

**Departamento de Planificación y Control de Gestión
Coordinación de Desarrollo Institucional**

JUNIO 2017



MENSAJE DE LA VICEMINISTRA

Cuando en agosto del 2013 aceptamos el desafío de salir de la zona de confort para consagrar toda nuestra dedicación al servicio del país, sabíamos que el camino no sería fácil. Estábamos asumiendo una de las funciones más difíciles e ingratas, pero a su vez más trascendentes y desafiantes, por tratarse nada menos que de recaudar y proveer al Estado los recursos que necesita para cumplir sus fines.

Debíamos enfrentar, además de la previsible oposición y el ataque inmisericorde de quienes siempre se beneficiaron con las ventajas que representaba el imperio de una cultura de informalidad casi generalizada; las presiones y amenazas de verdaderas mafias organizadas para lucrar por medios descomunales y vergonzosos mecanismos de evasión, que durante décadas no hicieron más que despojar sistemáticamente a nuestro Pueblo de los ingresos que tanto se necesitan para atender las crecientes y acuciantes necesidades sociales.

Aun así, y a pesar de las enormes limitaciones de recursos y de actualización tecnológica en que encontramos la Institución, decidimos -junto con un grupo de calificados y honestos Funcionarios - emprender el camino hacia una nueva Administración, elaborando un ambicioso Plan Estratégico cuya visión al 2018 está dirigida a ubicar a nuestra Institución entre las Administraciones Tributarias más innovadoras y eficientes de América Latina.

A tres años del establecimiento de esa Visión, sin duda todavía queda mucho camino por recorrer, pero aun así, es importante mirar atrás para reconocer cuanto hemos avanzado. Y lo hemos hecho con el invaluable esfuerzo de SERVIDORES PÚBLICOS de la SET, que tienen el mérito de haber asumido con pasión, profesionalismo y plena dedicación, el compromiso de llevar a cabo los innumerables cambios que eran, y siguen siendo necesarios para avanzar, desde las actualizaciones y nuevos servicios ofrecidos por medio del Sistema Marangatú, pasando por las mejoras en los procesos de control, a partir del desarrollo de indicadores de riesgo que nos permiten a la fecha, identificar previamente los indicios de incumplimiento tributario, para luego encarar las tareas de fiscalización que se requieren.

Los resultados que presentamos en las siguientes páginas, son un resumen de la medición del Plan Operativo Anual 2016, cuyos 64 indicadores estratégicos constituyen parámetros que facilitan la identificación de las áreas, sectores o actividades que debemos mejorar y potenciar, teniendo siempre como referencias, los tres EJES ESTRATÉGICOS definidos en nuestro PLAN ESTRATÉGICO SET 2014 - 2018, en especial en lo que se refiere a poner a disposición de los contribuyentes las mejoras para cumplir con facilidad sus obligaciones tributarias, sin descuidar el combate frontal a la evasión tributaria.

También incorporamos, por considerarlo de interés, los resultados de una evaluación externa e independiente de nuestra gestión, contenidos en un extracto del último Informe de Medición del FONDO MONETARIO INTERNACIONAL – FMI sobre el desempeño de la actual administración de la SET.

Todavía nos queda un trecho que transitar para el logro pleno de la ambiciosa Visión de ubicar a la SET entre las mejores Administraciones Tributarias del Continente, pero estamos en buen camino. Con la ayuda de Dios; el respaldo de las autoridades; el decidido compromiso del equipo humano de la SET; y el apoyo de los buenos contribuyentes y ciudadanos honestos de nuestro país, lo vamos a lograr.

MARTA GONZÁLEZ AYALA
VICEMINISTRA DE TRIBUTACIÓN



PRESENTACIÓN

La Subsecretaría de Estado de Tributación por tercer año consecutivo ha desarrollado su gestión conforme a un Plan Operativo Anual (POA), alineado con el Plan Estratégico (PE), tanto de esta Subsecretaría, como con el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda. De esta manera se han armonizado las Estrategias y Políticas para alcanzar los objetivos establecidos, concentrando los esfuerzos y recursos en actividades directamente dirigidas al logro de los objetivos predeterminados, evitando la dispersión de esfuerzos y la asignación de los recursos a fines inconducentes.

El POA de la SET 2016 cuenta con 64 indicadores estratégicos distribuidos en tres Ejes Institucionales:

1. RECAUDACIÓN.
2. CONTROLES TRIBUTARIOS.
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL.

Estos 64 indicadores han sido definidos como estratégicos, pues afectan a toda la organización y permiten informar, conocer y evaluar los aspectos claves de la gestión institucional. Adicionalmente, el POA cuenta con otros indicadores que constituyen el soporte para evaluar los procesos internos y las actividades operativas que contribuyen a alcanzar los resultados finales reflejados en los indicadores estratégicos.

El propósito de este Plan es retroalimentar, evaluar y en caso necesario, ayudar a reorientar el rumbo de la gestión institucional con el fin de cumplir la misión y acercarnos a nuestra visión de ser **UNA DE LAS INSTITUCIONES TRIBUTARIAS MÁS INNOVADORAS Y EFICIENTES DE AMÉRICA LATINA.**

En ese sentido, una de las principales prioridades de la SET es la de brindar mejores servicios a los contribuyentes. Consecuentemente, durante el 2016 se ha devuelto la suma de **G 794.541 millones** en concepto de créditos fiscales y de pagos en exceso o indebidos; de los cuales un total de **G 153.094 millones** fueron devueltos dentro de las 24 horas de haberse presentado la solicitud a través de los Canales de Selectividad, a aquellos contribuyentes que presentaron bajos niveles de riesgo.

Por otra parte, la SET capacitó a más de **38 mil** ciudadanos sobre temas tributarios y además, mediante la PAC móvil gestionó un total de **7.805** procesos, en más de **120** localidades del interior del país visitadas.

Se han realizado mejoras en la sección "*Servicios On Line sin Clave de Acceso*" del portal de la SET; a fin de facilitar a los contribuyentes y ciudadanía en general, el acceso para validar documentos timbrados.

En cuanto a la sostenida lucha contra la evasión es importante destacar el notorio incremento en la eficacia de los operativos realizados, lo que se evidencia en los montos crecientes de los seis casos de mega evasión descubiertos desde el 2014:



	CONTRIBUYENTES VINCULADOS	MONTOS DENUNCIADOS AL MP (***)	MONTOS ESTIMADOS INGRESAR (***)	MONTOS RECUPERADOS Y PENDIENTES (FP) (***)
MEGAEVASIÓN – 2014 (*)	310	310.106	44.660	104.959
ÑEMOPOTI-2015	300	383.617	59.781	155.991
TURISMO DEL ESTE- 2016	287	1.602.837	152.978	16.536
SAN LORENZO-2016	27	23.194	3.509	3.733
VILLA ELISA-2016	131	58.284	10.024	5.878
MYPYMES-2016 (**)	864	N/A	19.172	3.040
TOTAL OPERATIVOS SET	1.919	2.378.038	290.124	290.137

(*) Proceso concluido.

(**) Denunciado en noviembre de 2016.

(***) Montos en millones de G.

A estos datos deben sumarse los más de **11.000** casos de controles tributarios realizados que incluyen fiscalizaciones, controles internos y controles masivos así como los más de **6.200** controles formales llevados a cabo en el 2016 (compras simuladas, control a empresas gráficas y mercaderías en tránsito, entre otros).

Sin lugar a dudas, todas estas acciones incidieron en el aumento de la recaudación nuevamente alcanzado en el 2016, en medio de la difícil situación de crisis regional, a pesar de la cual se registró un incremento del **14,5%** con relación a lo recaudado en el 2015.

Estos logros nos comprometen a redoblar nuestros esfuerzos, buscando alcanzar la excelencia en nuestra gestión, **ENTRE TODOS.**



**TETÁ VIRU
MOHENDAPY**
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE
HACIENDA



STAFF INSTITUCIONAL

MARTA GONZÁLEZ AYALA, Viceministra

Subsecretaría de Estado de Tributación

VICTOR GÓMEZ DE LA FUENTE, Director

Dirección General de Grandes Contribuyentes

VICTOR GÓMEZ DE LA FUENTE, Encargado de Despacho

Dirección General de Recaudación y Oficinas Regionales

NOELIA FARIÑA, Directora

Dirección General de Fiscalización Tributaria

LIZ DEL PADRE, Directora

Dirección de Planificación y Técnica Tributaria

ROBERTO CASTILLO, Director

Dirección de Asistencia al Contribuyente y de Créditos Fiscales

MARÍA LIZ CABALLERO, Directora

Dirección de Apoyo y de Administración y Finanzas

LUIS CORVALÁN, Director

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC's)

MARÍA LIZ CABALLERO, Encargada de Despacho

Coordinación General de Desarrollo de Personas

ENSO ROGELIO SILVA, Coordinador

Coordinación de Investigación Tributaria y Gestión de Riesgos

ALBA SERVÍN, Coordinadora Interina

Coordinación de Desarrollo Institucional

LORENZA GARAY, Jefa Interina

Departamento de Auditoría y de Investigación Interna

PEDRO GALEANO, Jefe Interino

Departamento de Asesoría Económica



MARCO LEGAL

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 109/91 *“Que aprueba con modificaciones el Decreto-Ley N° 15 de fecha 8 de marzo de 1990, “Que establece las funciones y estructura orgánica del Ministerio de Hacienda” y sus modificaciones”*, capítulo IV, la SUBSECRETARIA DE ESTADO DE TRIBUTACIÓN está organizada conforme a una estructura aprobada por la Resolución MH N° 265/14.

El **Plan Estratégico de la SET** para el quinquenio 2014-2018 fue aprobado por Resolución MH N° 267/14, y a fin de implementar las acciones previstas, se han alineado las actividades principales para el logro de los objetivos estratégicos establecidos en el mismo; se diseñó el Plan Operativo Anual, el cual fue analizado y consensuado por las distintas áreas, para posteriormente ser aprobado por Resolución Interna N° 32 de la SET. Los resultados de su aplicación se comentan en el presente documento.



SINOPSIS DEL POA 2016

En el siguiente cuadro se exponen en detalle los **Indicadores Estratégicos** del **POA SET 2016** vinculados a los **Objetivos Institucionales** definidos para cada **EJE del Plan Estratégico SET 2014-2018**.

EJE N° 1: RECAUDACIÓN		
Objetivo Estratégico		Nombre del Indicador
1.1	Aumento Sostenido de la Recaudación	Incremento de la recaudación SET
		Incremento de la recaudación del IRP
		Incremento de la recaudación del IRAGRO
		Incremento de la recaudación del IVA Agropecuario
		Presión tributaria (SET)
1.2	Información del RUC Mejorada y Actualizada	Cantidad de contribuyentes inscriptos
		Incremento de los RUC actualizados
1.3	Procesos de Cobranza Más Eficaces	Eficacia de la cobranza persuasiva en la DGROR (Morosidad)
		Eficacia de la cobranza persuasiva en la DGGC (Morosidad)
		Eficacia de la cobranza persuasiva DGROR (Omisión)
		Eficacia de la cobranza persuasiva DGGC (Omisión)
1.4	Facilitación del Cumplimiento Tributario	DDJJ vía internet (Cantidades)
		Incremento de la recaudación ingresada vía pago electrónico



EJE Nº 2: CONTROLES TRIBUTARIOS

Objetivo Estratégico		Nombre del Indicador
2.1	Controles Optimizados del Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias	Cumplimiento del Plan Nacional Anual de Controles Tributarios (PNACT)
		Cumplimiento del Plan Anual de Investigaciones Tributarias
		Controles masivos finiquitados (SET)
		Eficacia de los controles masivos (SET)
2.2	Alta Calidad de las Fiscalizaciones	Controles tributarios (Fiscalizaciones y controles internos) finiquitados (SET)
		Controles tributarios (Fiscalizaciones y controles internos) con ajuste fiscal (SET)
		Montos determinados en los casos de controles tributarios (fiscalizaciones y controles internos) (SET)
		Efectividad de las determinaciones de los controles tributarios - Etapa Sumarial (Casos)
		Efectividad de las determinaciones de los controles tributarios - Etapa Sumarial (Montos)
2.3	Sostenido Incremento del Cumplimiento Tributario Inducido por los Controles	Variación de la recaudación inducida por controles tributarios



EJE Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL

Objetivo Estratégico		Nombre del Indicador
3.1	Alta Calificación, Integridad y Motivación de los RRHH	Formación continua de funcionarios
		Grado de satisfacción respecto a las capacitaciones realizadas
		Conformidad con la evaluación de desempeño
		Plena implementación del Código de Ética
3.2	Estructura Organizacional Optimizada	Subprocesos operativos documentados
		Subprocesos operativos actualizados
		Actualización de los perfiles de puesto de la SET
3.3	Carrera Administrativa Implementada	Aplicación de la evaluación de desempeño de los funcionarios/as y personal contratado/a
3.4	Procesos Internos Simplificados y Eficientes	Información presupuestaria, financiera y patrimonial
		Plan financiero anual ejecutado con FF10 y FF30
		Plan financiero ejecutado con FF30, OF 075 (Coparticipación de Ingresos Tributarios)
		Costo de la recaudación
		Ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC (en cantidades) FF10
		Ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC (en cantidades) FF30
		Duración de los procesos de pago a los proveedores



EJE Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL

Objetivo Estratégico		Nombre del Indicador
3.4	Procesos Internos Simplificados y Eficientes	Finiquito de los sumarios administrativos iniciados en el 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)
		Resolución de los sumarios administrativos iniciados en el 2016 (Tiempo promedio)
		Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)
		Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2016 (Tiempo promedio)
		Resolución de los expedientes de mero trámite ingresados en el 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)
		Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas durante el 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)
		Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2016 (Tiempo promedio)
		Resolución de las solicitudes de constancia de no retención presentadas en el 2014, 2015 y 2016
		Resolución de procesos ingresados a la DPTT
		Resolución de las solicitudes de devolución de Créditos Fiscales IVA Exportador Régimen General
		Sistema de Gestión de Calidad (Acciones correctivas, preventivas y de mejora)
3.5	Tecnología Informática de Última Generación, Optimizada, Integrada y Segura	Accesibilidad al Sistema Marangatu
		Eficiencia y satisfacción interna del soporte informático
		Eficiencia en la resolución de requerimientos a la DTIC's



EJE Nº 3 DESARROLLO INSTITUCIONAL

Objetivo Estratégico		Nombre del Indicador
3.6	Más y Mejores Servicios para el Contribuyente	Atención a contribuyentes vía llamadas telefónicas
		Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios prestados en las PAC's
		Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatu (Clave de Acceso)
		Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatu (Sin Clave de Acceso)
		Cantidad de eventos de los cursos/talleres/charlas de capacitación dictadas a la ciudadanía
		Satisfacción de los contribuyentes sobre las capacitaciones recibidas
		Procesos gestionados en la PAC Móvil
3.7	Normativa Tributaria Unificada, Completa y Actualizada	Proyectos normativos aprobados
		Proyectos de leyes remitidos por el Congreso Nacional analizados
3.8	Óptimo Sistema de Control Interno	Cantidad de procesos de auditoria interna ejecutados
3.9	Mecanismos Optimizados de Comunicación y Coordinación Internos y Externos	Comunicaciones externas
		Comunicaciones internas



RESULTADOS GENERALES.

Eje Estratégico 1 – RECAUDACIÓN.

AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS.

La Recaudación de la SET en el año 2016, alcanzó la suma de **G. 12 BILLONES (Más de 2.100 millones de dólares)**, registrando un incremento del **14,5%** (considerando lo pagado en dinero), en comparación a lo recaudado en el año 2015; como puede verse en el cuadro siguiente:

Período	2015	2016	Diferencia	
			En G.	En %
Recaudación en dinero, del 01 de Enero al 31 de Diciembre	10.249.179	11.734.846	1.485.667	14,5
Más: Impuestos cancelados entre Enero y Diciembre con Créditos Fiscales	514.230	543.750	29.520	5,7
RECAUDACIÓN TOTAL ACUMULADA DE ENERO A DICIEMBRE	10.763.409	12.278.596	1.515.389	14,1

IMPUESTO A LA RENTA PERSONAL.

Se han registrado **7.443** nuevos contribuyentes del IRP, totalizando **42.147** contribuyentes desde la entrada en vigencia del citado impuesto (08/2012) y se ha recaudado en este concepto más de **G 140.554 millones**.

INFORMACIÓN DEL RUC MEJORADA Y ACTUALIZADA.

Más de **178.000** actualizaciones de datos del RUC realizadas por los contribuyentes, lo que representa un **2%** de aumento de las actualizaciones con relación al mismo periodo de tiempo de 2015.

CONTRIBUYENTES INSCRIPTOS.

La cantidad de contribuyentes inscriptos en el RUC ha aumentado un **6%** en relación al año 2015, con un total de **724.997** contribuyentes registrados al 31/12/2016.



Eje Estratégico 2 – CONTROLES TRIBUTARIOS.

Como resultados en este eje debemos destacar la implementación de controles más avanzados que posibilitaron determinaciones tributarias de mayor calidad, surgidas de las verificaciones y confrontaciones de información y documentos proporcionados tanto por el contribuyente, los informantes del sistema HECHAUKA, y otras bases de datos.

Se realizaron más de **11.000** controles tributarios a los contribuyentes, (fiscalizaciones puntuales e integrales; controles internos y controles masivos). Esto permitió la realización de ajustes fiscales por más de **G 1,1 billones**.

Además, el Dpto. Jeroviaha realizó más de **6.300** controles formales tales como: procedimientos persuasivos y disuasivos; suspensión de actividades con orden judicial; control a empresas gráficas; control de mercaderías en tránsito; control de mercaderías en almacenamiento, etc., en todo el país.

También se han realizado **más de 970** entrevistas a consumidores finales realizadas en Asunción, San Lorenzo, Fernando de la Mora, Hohenau, Obligado y Encarnación, **en base al nuevo procedimiento de constatación de entrega de comprobantes de ventas** implementado desde el 28/10/16, mediante el cual se comprobó que el **85%** de los entrevistados recibieron efectivamente su factura legal, y al 15% de los mismos no se les emitió comprobante alguno.

RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA LA EVASIÓN.

OPERATIVO	CONTRIBUYENTES VINCULADOS	MONTOS DENUNCIADOS AL MP	MONTOS ESTIMADOS A INGRESAR	MONTOS RECUPERADOS Y PENDIENTES (FP)	MONTOS PENDIENTES DE INGRESO	% INGRESADO Vs. ESTIMADO
1) MEGAEVASIÓN - 2014 (*)	310	310.106	44.660	104.959	95.905	235%
2) ÑEMOPOTI - 2015	300	383.617	59.781	155.991	227.486	261%
3) TURISMO DEL ESTE -2016	287	1.602.837	152.978	16.536	620.917	11%
4) SAN LORENZO - 2016	27	23.194	3.509	3.733	4.860	106%
5) VILLA ELISA - 2016	131	58.284	10.024	5.878	15.026	59%
6) MYPYMES - 2016 (**)	864	N/A	19.172	3.040	-	15%
TOTAL OPERATIVOS SET	1.919	2.378.038	290.124	290.137	964.194	100%

(*) Proceso concluido.

(**) Denunciado en Noviembre/2016



Eje Estratégico 3 – DESARROLLO INSTITUCIONAL.

En este eje, la SET dio continuidad a su política de ofrecer más y mejores servicios a los contribuyentes. Así la Institución ha capacitado a más de **38.000** personas a través de 785 eventos de capacitación llevados a cabo en todo el país, incluyendo por primera vez charlas a estudiantes de colegios y universidades, en temas como IRP, IRAGRO e IVA Agropecuario, rectificativas, TESAKA y las disposiciones reglamentarias emitidas durante el 2016. Además, se ha dado respuesta al **86,5%** de los pedidos de capacitación formulados por la ciudadanía.

La PAC Móvil ha visitado más de **120** localidades del interior del país posibilitando la realización de más de **7.805** procesos de los contribuyentes.

Asimismo, la SET ha realizado durante el 2016 tres encuestas de satisfacción a contribuyentes con los siguientes resultados:

ENCUESTA	RESULTADO
<i>Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios prestados en las Plataformas de Atención a Contribuyentes (PAC's)</i>	93% de satisfacción
<i>Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatú (Clave de Acceso)</i>	73% de satisfacción
<i>Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través de la página web de la SET (Sin Clave de Acceso)</i>	75% de satisfacción

A más de lo expuesto, es importante mencionar los siguientes logros:

- ✓ **56.120** claves de accesos otorgadas a contribuyentes.
- ✓ **97,4%** de declaraciones juradas presentadas por internet con relación al total de declaraciones juradas presentadas a la SET.
- ✓ **46,1%** de recaudación ingresada vía pago electrónico del total de la recaudación lograda.
- ✓ **Más de 202.000** llamadas atendidas a través del Call Center, lo que representa un **37%** más de llamadas atendidas en el 2015; habiéndose registrado en el año 2016 un **33%** más de llamadas recibidas que en el año anterior.
- ✓ **932** procesos de gestión de devolución de créditos fiscales finiquitados por valor de **más de G 794.000** millones devueltos.
- ✓ Mejoras en la sección “*Servicios On Line sin Clave de Acceso*” del portal de la SET; a fin de facilitar a los contribuyentes y ciudadanía en general, el acceso para validar documentos timbrados.



- ✓ Publicación en diarios de gran circulación y en la página web institucional de la **Guía Tributaria para el Futbolista**, la **Guía Tributaria del Comerciante** y la **Guía para Transporte de Cargas**, a fin de coadyuvar para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- ✓ Publicaciones en la página web de: **42** Tutoriales, **13** Cápsulas Informativas, **25** Guías Paso a Paso y **200** Preguntas Frecuentes.
- ✓ **Más de 2.280** procesos de sumarios administrativos, recursos de reconsideración, consultas vinculantes y no vinculantes, mero trámite y constancias de no retención finiquitados.
- ✓ Contratación del **Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT)**, para el Servicio de Actualización del Sistema de Gestión Tributaria Marangatú de la SET.



- ✓ Presentación del **Proyecto de Ley sobre Modificación de la Ley N° 125/91**, por la cual se amplían las facultades, los hechos objetivos para la calificación de la conducta como defraudación y contravención, se establecen sanciones principales y complementarias acorde a los tipos de contribuyentes, se precisa el cómputo de plazo de la prescripción de deudas, entre otros aspectos.



TETÁ VIRU
MOHENDAPY
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE
HACIENDA



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL
Jajapo ñande raperà ko'aga guive
Construyendo el futuro hoy

- ✓ Presentación denominada **“Avances de la Administración Tributaria del Paraguay - ¿Hacia dónde vamos?”**, realizada por la Viceministra y los Directores de la SET ante empresarios en la Unión Industrial Paraguaya (UIP) con la presencia del Ministro de Hacienda, Santiago Peña.



- ✓ Realización del Seminario Internacional **“Experiencias y Mejores Prácticas Internacionales en Tributación”**, organizado por el Congreso Nacional, el Ministerio de Hacienda y la Subsecretaría de Estado de Tributación con el apoyo de los siguientes organismos internacionales: BID, Banco Mundial, FMI y CIAT.





- ✓ Participación del Señor Ministro de Hacienda y la Viceministra de Tributación en la Jornada de debate sobre **“Recupero del Crédito Fiscal – Dificultades para su recuperación”**, organizada por el Foro Paraguay – Brasil, realizada en el Hotel Crowne Plaza.



- ✓ Presentación denominada **“Acciones encaradas por la SET para la formalización tributaria y el combate a la Evasión”** dirigida a contribuyentes de Alto Paraná realizada en Ciudad del Este. Evento organizado por la SET con el apoyo de la Federación de Cámaras de Comercio (FEDECAMARAS) y la Cámara de Comercio y Servicios de Ciudad de Este.





- ✓ Concierto de Primavera ofrecido por la SET a contribuyentes e invitados especiales como inicio de la temporada cultural; con la actuación de la Orquesta Sinfónica del Congreso Nacional y participación especial de los tenores “Los Juan” y José Mongelós.



- ✓ **Decreto N° 5.872/16** del Poder Ejecutivo, mediante el cual ha sido declarada de Interés Nacional la “51° Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT)”, a realizarse en nuestro país, en abril de 2017; cuya organización estará a cargo de la SET en su carácter de miembro pleno de este organismo internacional; del cual forman parte un total de 39 países de América, Europa, África y Asia.

- ✓ **Decreto N° 6.560/16**, “POR EL CUAL SE MODIFICAN VARIOS ARTÍCULOS DEL DECRETO N° 9371/2012, “POR EL CUAL SE REGLAMENTA EL IMPUESTO A LA RENTA DEL SERVICIO DE CARÁCTER PERSONAL (IRP), CREADO POR LEY 2421, DEL 05 DE JULIO DE 2004, DE REORDENAMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE ADECUACIÓN FISCAL”.

- ✓ **Cooperación Internacional:** Durante el año 2016, la SET ha sido objeto de un número importante de misiones de asistencia técnica, de diversos organismos internacionales. Esto refleja el interés que genera la Administración Tributaria paraguaya en instituciones que buscan cooperar en el fortalecimiento institucional y en la formación de los Recursos Humanos, sin que esto implique ningún tipo de erogación por parte de la institución.

En este marco, se llevaron a cabo más de 20 visitas de consultores de diversas nacionalidades y de gran trayectoria técnica en sus áreas de asesoramiento, para desarrollar sus actividades con las dependencias contrapartes de la SET, según el tema de la asistencia.



A continuación un resumen esquemático del mapa de cooperación recibida por parte de la SET:

ORGANISMO INTERNACIONAL DE COOPERACIÓN	TEMAS DE LA ASISTENCIA
Dpto. del Tesoro de los EE.UU. – OTA	<ul style="list-style-type: none">- Fortalecimiento de la Auditoría Básica.- Fortalecimiento de las Auditorías Especializadas en ciertos sectores económicos.- Fortalecimiento de la Capacidad para Detectar y Combatir la Corrupción.
Fondo Monetario Internacional (FMI)	<ul style="list-style-type: none">- Fortalecimiento de las Políticas de Registro de Contribuyentes.- Mejora del Cumplimiento de los Contribuyentes, vía el Modelo de Servicios y el Procedimiento de Revisión de Créditos Fiscales.- Fortalecimiento del pago de impuestos vía herramientas bancarias e Internet.- Fortalecimiento del Modelo de Control.- Fortalecimiento del Proceso de Cobranza.- Consolidación de la Planificación Estratégica.- Análisis del Sistema de Retenciones de IVA y Tasas diferenciadas del IVA agropecuario.- Fortalecimiento del proceso de fiscalización por sectores para Grandes Contribuyentes y del proceso de Devolución de Créditos Fiscales.- Fortalecimiento del área de estudios económico-tributarios.
Fondo Argentino de Cooperación Sur - Sur	<ul style="list-style-type: none">- Fortalecimiento de la Atención al Contribuyente.
CIAT/GIZ	<ul style="list-style-type: none">- Estudio de Evasión del IVA.- Creación del Centro de Estudios Fiscales.
USAID/CEAMSO	<ul style="list-style-type: none">- Definición del Modelo de Factura Electrónica para la SET.



- ✓ Entre los resultados obtenidos mediante cooperación internacional se puede resaltar:
 - El informe sobre la **Estimación de la Brecha de cumplimiento del IVA**, elaborado por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), con la participación del Director de Estudios del CIAT, el Señor Miguel Pecho.



- Presentación del **Manual de Auditoría de la SET** elaborado por técnicos de la institución con la colaboración de asesores expertos de la OTA del Dpto. del Tesoro de los EE.UU., con costo cero para la SET.





- Capacitación brindada por el **Experto del Departamento del Tesoro de EE.UU (OTA) Bert Snider**, a **Supervisores y Jefes de Departamentos** de las Direcciones Generales de Fiscalización y Grandes Contribuyentes sobre 15 módulos que trataron sobre algunos de los siguientes temas: *La Planificación Estratégica y el Plan de Cumplimiento, Estrategia del Plan de Auditoría Anual, Rol del Jefe de Auditoría, Integración de Equipos y Manejo de Conflictos, Herramientas de Gestión de Auditoría, Monitorización de Resultados, La Interacción con los Contribuyentes, Desarrollo de un Plan de Comunicación con sus Funcionarios, Integridad y Controles Internos*, entre otros.



✓ En el marco del Objetivo Estratégico “Óptimo Sistema de Control Interno”: se han obtenido los siguientes resultados en cuanto a la sanción de funcionarios.

Sanciones Aplicadas a servidores públicos por incurrir en hechos de corrupción y/o incumplimiento de obligaciones	Cantidad de Funcionarios Sancionados
Suspensión en el cargo sin goce de sueldo por 30 días	25
Funcionarios destituidos e inhabilitados para ejercer cargos públicos	7
Contratados con rescisión contractual	7
Suspensión en el cargo sin goce de sueldo por 15 días	6
Multa de 5 días de su salario	4
Suspensión en el cargo sin goce de sueldo por 10 días	2
Suspensión en el cargo sin goce de sueldo por 20 días	2
Suspensión en el cargo sin goce de sueldo por 25 días	1
TOTAL	54

Periodo 2013 – 2016



LOGROS ALCANZADOS POR EJES ESTRATÉGICOS.

EJE 1 – RECAUDACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		CANTIDAD	
		Indicadores con meta cumplida	Indicadores con meta no cumplida
1.1	Aumento Sostenido de la Recaudación	4	1
1.2	Información del RUC Mejorada y Actualizada	1	1
1.3	Procesos de Cobranza Más Eficaces	4	0
1.4	Facilitación del Cumplimiento Tributario	2	0
TOTAL		11	2

EJE 2 – CONTROLES TRIBUTARIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		CANTIDAD	
		Indicadores con meta cumplida	Indicadores con meta no cumplida
2.1	Controles Optimizados del Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias	4	0
2.2	Alta Calidad de las Fiscalizaciones	5	0
2.3	Sólido Incremento del Cumplimiento Tributario Inducido por los Controles	1	0
TOTAL		10	0



EJE 3 – DESARROLLO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		CANTIDAD	
		Indicadores con meta cumplida	Indicadores con meta no cumplida
3.1	Alta Calificación, Integridad y Motivación de los RRHH	3	0
3.2	Estructura Organizacional Optimizada	3	0
3.3	Carrera Administrativa Implementada	0	1
3.4	Procesos Internos Simplificados y Eficientes	14	4
3.5	Tecnología Informática de Última Generación, Optimizada, Integrada y Segura	3	0
3.6	Más y Mejores Servicios a los Contribuyentes	7	0
3.7	Normativa Tributaria Unificada, Completa y Actualizada	2	0
3.8	Óptimo Sistema de Control Interno	1	0
3.9	Mecanismos Optimizados de Comunicación y Coordinación Internos y Externos	2	0
TOTAL		35	5

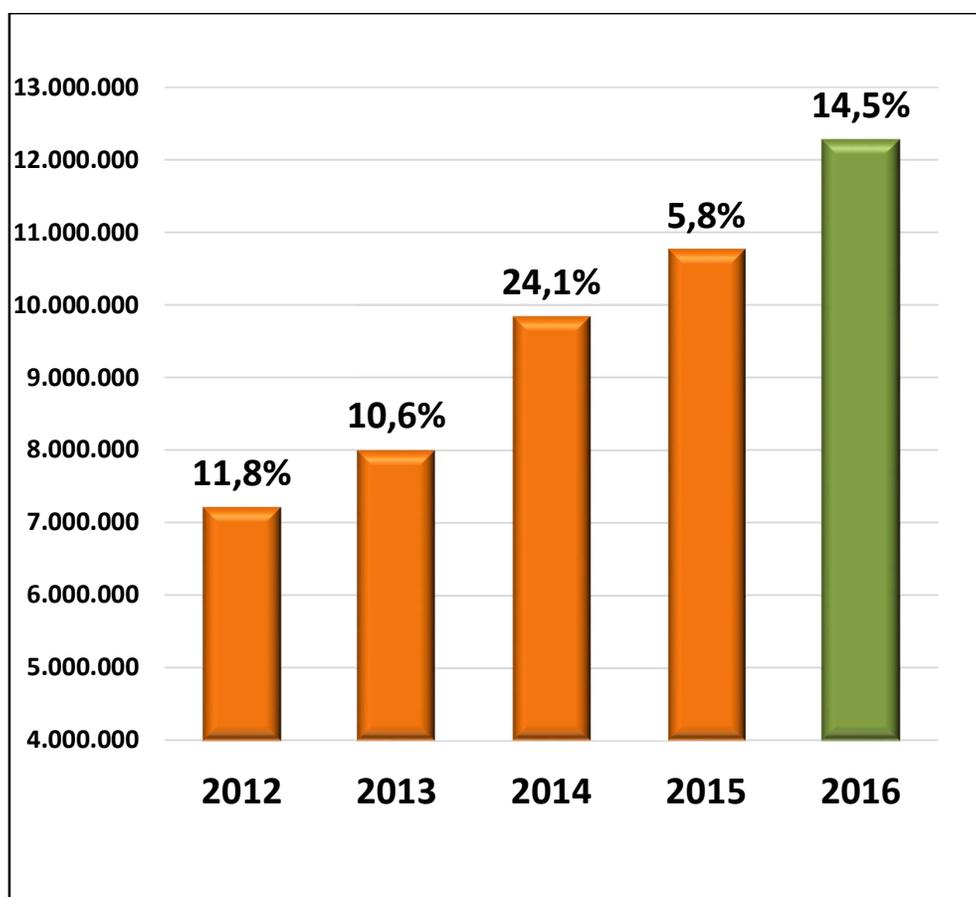


CONCLUSIÓN.

En el escenario expuesto, podemos concluir que el nivel de cumplimiento del **POA SET 2016** con respecto a las metas definidas para cada indicador estratégico, fue del **88,8%**; es decir, se cumplieron las metas fijadas en **56** de un total de **63 indicadores medidos**. Debemos recordar que el **POA SET 2015** alcanzó un cumplimiento del **71%** de sus metas.

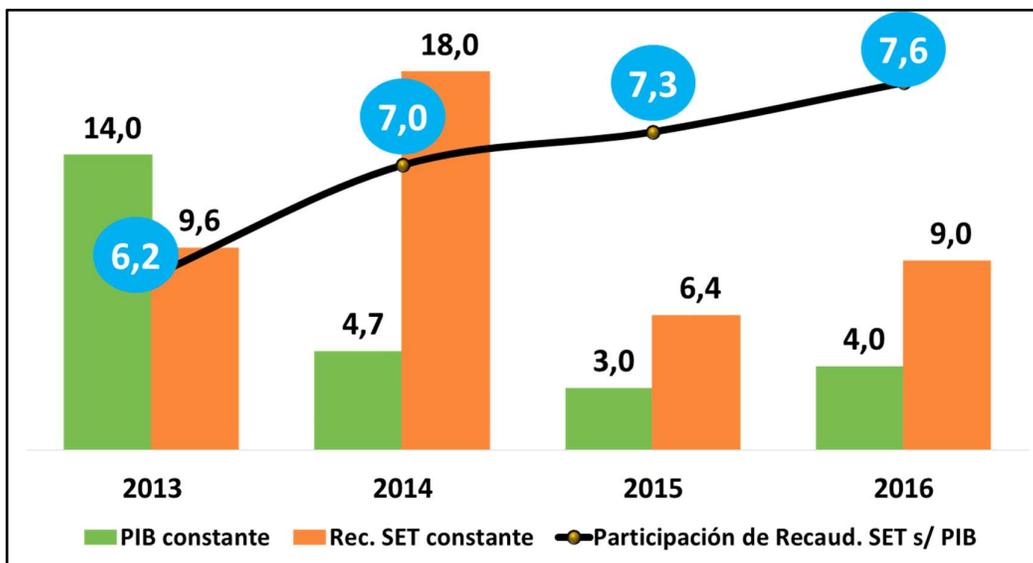
Asimismo, siendo el 2016 el tercer año consecutivo de gestión en el marco de la planificación estratégica, queremos resaltar los siguientes resultados obtenidos hasta aquí:

AUMENTO SOSTENIDO DE LA RECAUDACIÓN

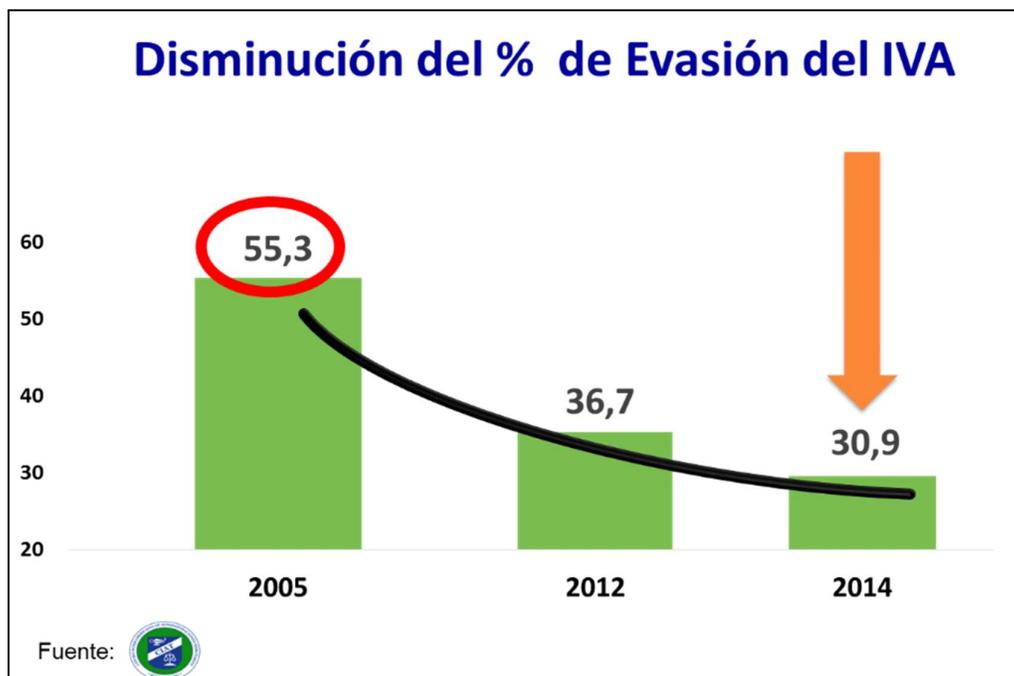




PORCENTAJE DE INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN DE LA SET VS. CRECIMIENTO ECONÓMICO



ESTIMACIÓN DE LA BRECHA DE EVASIÓN DEL IVA



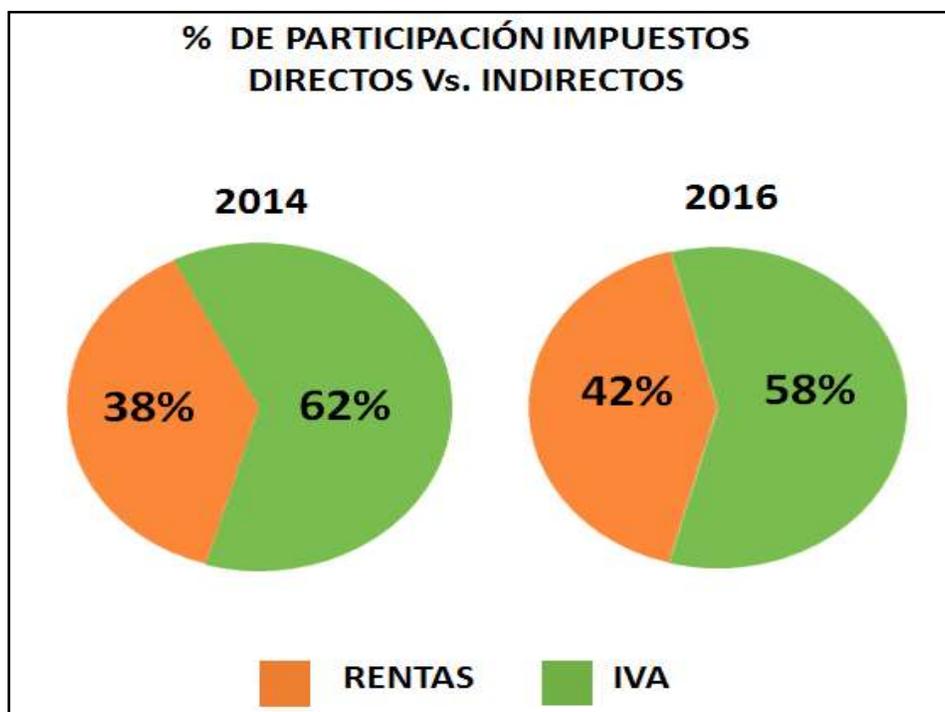


MÁS Y MEJORES CONTROLES

Ejercicio	Cantidad		
	Controles tributarios (Auditorías)	Controles Masivos y Formales*	Montos determinados (en mill. de G)
2014	434	6.456	384.783
2015	505	9.129	422.947
2016	528	17.028	1.135.643

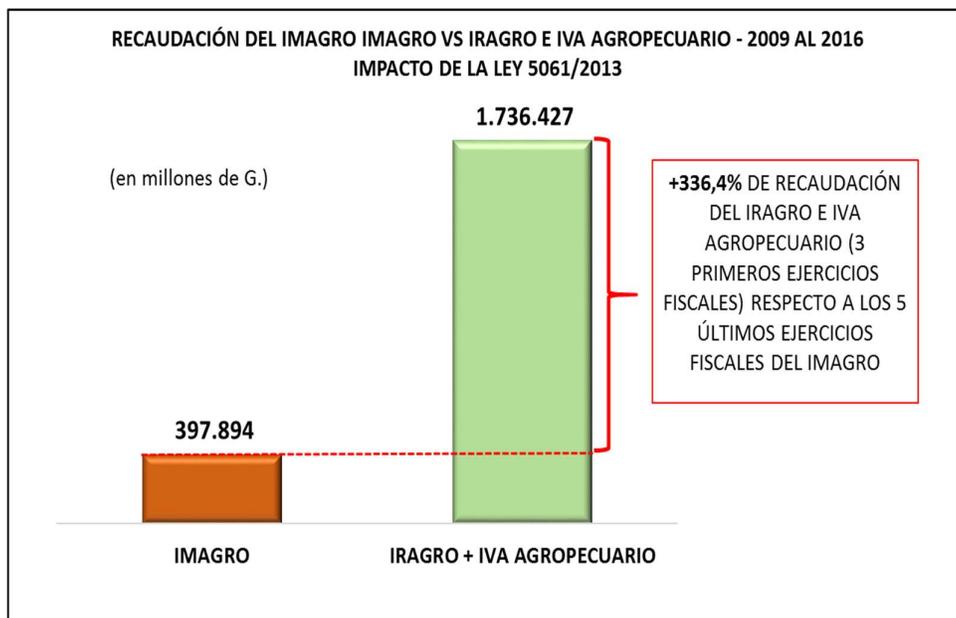
***Control masivo:** se verifican inconsistencias en la cuenta corriente o falta de presentación de documentos que derivan en la comunicación al contribuyente para su correspondiente corrección o presentación. **Control formal:** consisten en los controles llevados a cabo mediante compras simuladas, controles a imprentas, entre otros.

AVANCES HACIA UNA MAYOR EQUIDAD TRIBUTARIA

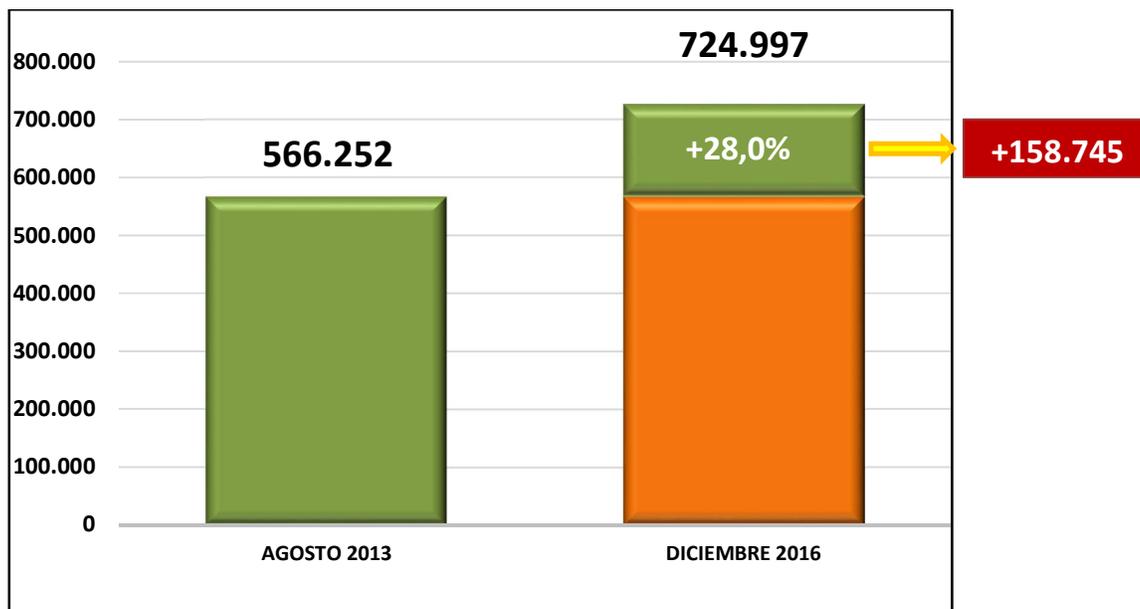




APORTE DEL SECTOR AGROPECUARIO



AMPLIACIÓN DE LA BASE DE CONTRIBUYENTES





MÁS Y MEJORES SERVICIOS PARA EL CONTRIBUYENTE

 CANALES DE SELECTIVIDAD	 TESAKÃ	 MARANDU
 PAC MÓVIL	 INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RUC ON LINE	 REGISTRO BIOMÉTRICO
 TERCEROS AUTORIZADOS	 SET NENDIVE	 TUTORIALES
 HECHAUKA	 ESTADOS FINANCIEROS	 SERVICIOS ONLINE
 CONSTANCIA DE MICRO-PRODUCTOR	 EDUCACIÓN TRIBUTARIA	 GUÍAS TRIBUTARIAS
 GESTIÓN DE CALIDAD	 ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA MARANGATU	

Por último, la información detallada, con los resultados de cada uno de los indicadores que forman parte del **POA 2016**, puede ser visualizada en el “**Visor de Indicadores**”, que se encuentra adjunto a este informe.



TETÁ VIRU
MOHENDAPY
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE
HACIENDA



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL
Jajapo ñande raperà ko'ága guive
Construyendo el futuro hoy

ANEXOS



VISOR DE INDICADORES - PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	AÑO 2016		Evaluación
			Enero a Diciembre	Meta Anual	Respecto a la Meta Anual
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1: SOSTENIDO AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN	Incremento de la recaudación (SET)*	Mill. G	12.278.596	11.602.915	
	Incremento de la recaudación del IRP	Mill. G	140.554	138.421	
	Incremento de la recaudación del IRAGRO	Mill. G	257.240	308.642	
	Incremento de la recaudación del IVA Agropecuario	Mill. G	375.907	370.900	
	Presión tributaria (SET)**	Porcentaje	8,2%	7,1%	
*Incluyen pagos con créditos fiscales.					
**Datos preliminares.					
	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	AÑO 2016		Evaluación
			Enero a Diciembre	Meta Anual	Respecto a la Meta Anual
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2: INFORMACIÓN DEL RUC MEJORADA Y ACTUALIZADA	Cantidad de contribuyentes inscriptos	Cantidad	724.997	738.772	
	Incremento de los RUC actualizados	Cantidad	178.763	201.428	
	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	AÑO 2016		Evaluación
			Enero a Diciembre	Meta Anual	Respecto a la Meta Anual
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.3: PROCESOS DE COBRANZAS MÁS EFICACES	Eficacia de la cobranza persuasiva en la DGROR (Morosidad)	Mill. G	219.505	163.243	
	Eficacia de la cobranza persuasiva en la DGGC (Morosidad)	Mill. G	7.300	7.314	
	Eficacia de la cobranza persuasiva en la DGROR (Omisión)	Porcentaje	73,4%	20,0%	
	Eficacia de la cobranza persuasiva DGGC (Omisión)	Porcentaje	80,2%	80,0%	
	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	AÑO 2016		Evaluación
			Enero a Diciembre	Meta Anual	Respecto a la Meta Anual
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.4: FACILITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	DDJJ vía internet (Cantidades)	Porcentaje	96,8%	95,0%	
	Incremento de la recaudación ingresada vía pago electrónico	Porcentaje	48,3%	40,0%	



VISOR DE INDICADORES - PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	AÑO 2016		Evaluación
			Enero a Diciembre	Meta Anual	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1.: CONTROLES OPTIMIZADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	Cumplimiento del Plan Nacional Anual de Controles Tributarios (PNACT)	Porcentaje	137,5%	100%	
	Cumplimiento del Plan Anual de Investigaciones Tributarias	Porcentaje	132%	100,0%	
	Controles masivos finiquitados (SET)	Cantidad	10.797	7.800	
	Eficacia de los controles masivos (SET)	Porcentaje	42,5%	50%	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2.: ALTA CALIDAD DE LAS FISCALIZACIONES	Controles tributarios (Fiscalizaciones y controles internos) finiquitados (SET)	Cantidad	528	438	
	Controles tributarios (Fiscalizaciones y controles internos) con ajuste fiscal (SET)	Cantidad	473	422	
	Montos determinados en los casos de controles tributarios (fiscalizaciones y controles internos) (SET)	Mill G	1.138.129	465.242	
	Efectividad de las determinaciones de los controles tributarios - Etapa Sumarial (Casos)	Porcentaje	99,4%	60%	
	Efectividad de las determinaciones de los controles tributarios - Etapa Sumarial (Montos)	Porcentaje	84,9%	60%	
	Variación de la recaudación inducida por controles tributarios	Porcentaje	15,7%	10,0%	



VISOR DE INDICADORES - PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	AÑO 2016		Evaluación
			Enero a Diciembre	Meta Anual	Respecto a la Meta Anual
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1.: ALTA CALIFICACIÓN, INTEGRIDAD Y MOTIVACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Formación continua de funcionarios	Cantidad	622	693	
	Grado de satisfacción respecto a las capacitaciones realizadas	Porcentaje	83,0%	80%	
	Conformidad con la Evaluación de Desempeño	Porcentaje	N/A	99%	
	Plena implementación del Código de Ética	Porcentaje	90%	100%	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2.: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL OPTIMIZADA	Subprocesos operativos documentados	Porcentaje	70,4%	50,0%	
	Subprocesos operativos actualizados	Porcentaje	100,0%	50,0%	
	Actualización de los perfiles de puestos de la SET	Porcentaje	100,0%	80,0%	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3.: CARRERA ADMINISTRATIVA IMPLEMENTADA	Aplicación de la evaluación de desempeño de los funcionarios/as y personal contratado/a	Cantidad	1	2	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.4.: PROCESOS INTERNOS SIMPLIFICADOS Y EFICIENTES	Información Presupuestaria, Financiera y Patrimonial	Porcentaje	80,0%	100%	
	Plan Financiero anual ejecutado con (FF10 y FF30)	Mill. G	174.607	164.992	
	Plan Financiero ejecutado con FF30, OF 075 (Coparticipación de Ingr. Tribut.)	Mill. G	35.489	32.032	
	Costo de la Recaudación	Porcentaje	1,4%	1,6%	



VISOR DE INDICADORES - PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	AÑO 2016		Evaluación
			Enero a Diciembre	Meta Anual	Respecto a la Meta Anual
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.4.: PROCESOS INTERNOS SIMPLIFICADOS Y EFICIENTES	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC (en cantidades) FF10	Porcentaje	100,0%	85%	
	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC (en cantidades) FF30	Porcentaje	70,6%	75%	
	Duración de los procesos de pago a proveedores	Días hábiles	26	25	
	Finiquito de los sumarios administrativos de los años 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)	Cantidad	432	453	
	Resolución de los sumarios administrativos iniciados en el 2016 (Tiempo promedio)	Días hábiles	117	100	
	Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)	Cantidad	345	331	
	Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2016 (Tiempo promedio)	Días hábiles	74	20	
	Resolución de los expedientes de mero trámite ingresados durante el 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)	Cantidad	1.206	1187	
	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas durante el 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)	Cantidad	71	68	
	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2016 (Tiempo promedio)	Días hábiles	58	30	
	Resolución de las solicitudes de constancias de no retención presentadas en el 2014, 2015 y 2016 (Cantidad)	Cantidad	141	154	
	Resolución de procesos ingresados a la DPTT	Porcentaje	77%	50%	
	Resolución de las solicitudes de devolución de Créditos Fiscales IVA Exportador Régimen General	Porcentaje	90%	90%	
	Sistema de Gestión de Calidad (Acciones correctivas, preventivas y de mejoras)	Porcentaje	90,2%	80%	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.5.: TECNOLOGÍA INFOMÁTICA DE ÚLTIMA GENERACIÓN, OPTIMIZADA, INTEGRAL Y SEGURA	Accesibilidad al Sistema Marangatú	Porcentaje	99,3%	99%	
	Eficiencia y Satisfacción Interna del soporte informático	Porcentaje	98,3%	90%	
	Eficiencia en la Resolución de Requerimientos a DTIC's	Porcentaje	72,7%	75%	



VISOR DE INDICADORES - PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	AÑO 2016		Evaluación
			Enero a Diciembre	Meta Anual	Respecto a la Meta Anual
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.6.: MÁS Y MEJORES SERVICIOS PARA EL CONTRIBUYENTE	Atención a contribuyentes vía llamadas telefónicas	Porcentaje	63,3%	70%	
	Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios prestados en las PAC's*	Porcentaje	93,0%	80%	
	Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatú (Clave de Acceso)	Porcentaje	73,0%	80%	
	Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través de la página web de la SET (Sin Clave de Acceso)	Porcentaje	75,0%	80%	
	Cantidad de eventos de los cursos/talleres/charlas de capacitación dictadas a la ciudadanía	Cantidad	785	500	
	Satisfacción de los contribuyentes sobre las capacitaciones recibidas	Porcentaje	91%	70%	
	Procesos gestionados en la PAC Móvil	Cantidad	7.805	5.617	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.7.: NORMATIVA TRIBUTARIA UNIFICADA, COMPLETA Y ACTUALIZADA	Proyectos normativos aprobados	Porcentaje	100%	100%	
	Proyectos de leyes remitidos por el Congreso Nacional analizados	Días hábiles	4	4	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.8.: OPTIMO SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Cantidad de procesos de auditoría interna ejecutados	Porcentaje	92,3%	100%	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.9.: MECANISMOS OPTIMIZADOS DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN, INTERNOS Y EXTERNOS	Comunicaciones externas	Cantidad	1.132	360	
	Comunicaciones internas	Cantidad	24	24	